



DIGITALE WERKZEUGE FÜR DIGITALE ARBEITSWELTEN

Das Jabra Engage 50 verspricht, das beste digitale, schnurgebundene USB-Headset der Welt zu sein. Martin Köpf, Key Account Manager Contact Center DACH bei Jabra Business Solutions, hat im Gespräch mit TeleTalk erläutert, welche Fakten diesen ambitionierten Anspruch untermauern und mit welcher Philosophie man bei GN/Jabra die digitalen Werkzeuge einer digitalen Arbeitswelt denkt und entwickelt.

TeleTalk: Herr Köpf, alles wird digital. Wie digital sind Jabra Headsets?

Köpf: Das Ziel aller Contact Center ist es, die Kundenzufriedenheit zu steigern. Um

den heutigen Anforderungen gerecht zu werden, braucht es digitale Werkzeuge. Kundentelefonate werden immer komplexer, Lärm beeinträchtigt zunehmend die Produktivität von Mitarbeitern und als wichtiger KPI für Unternehmen muss die Kundenzufriedenheit messbar beziehungsweise belegbar sein. Für uns ist der digitale Wandel eine große Chance. Deshalb haben wir schon sehr früh damit begonnen, mit Anbietern aus unserem Ökosystem an digitalen Lösungen zu arbeiten. Denn sie haben erkannt, dass wir durch unsere Expertise in Sachen Sprache und Sprachübertragung einen großen Mehrwert beitragen. Mittlerweile stellen immer mehr Servicecenter auf Softphone um. Und weil unsere Headsets mit allen

namhaften Softphone-Anbietern kompatibel sind, bieten wir unseren Kunden eine perfekte Lösung für ihre Bedürfnisse.

Welchen Mehrwert müssen die von Ihnen genannten „digitalen Werkzeuge“ genau bieten?

Bei allen heute auf dem Markt erhältlichen schnurgebundenen Headsets handelt es sich um analoge Geräte mit einem Chip in der Steuereinheit oder im Kabel. Dagegen ist das Jabra Engage 50 ein echtes digitales Headset, weil sich der Prozessorchip im Headset selbst befindet. Durch die Platzierung des Chips wird das Jabra Engage 50 nie veraltet sein, außerdem bietet es einzigartige Vorteile, die

mit einem herkömmlichen schnurgebundenen Headset nicht möglich wären. Mit kontinuierlichen Software-Updates können wir beispielsweise während der gesamten Lebensdauer des Produkts neue Funktionen und Vorteile hinzufügen, so dass Sie davon ausgehen können, dass das Jabra Engage 50 sich immer weiter verbessern wird.

Es gibt immer mehr digitale „Ökosysteme“ in Unternehmen. Alles muss zusammenpassen. Wie sorgen Sie dafür, dass Jabra Teil dieser Ökosysteme ist?

Die Art, wie wir arbeiten, verändert sich konstant. Um mit dieser Entwicklung mitzuhalten, bauen wir unsere bestehenden, strategischen Partnerschaften aus und bilden neue zu aufstrebenden Anbietern. Wichtig sind uns dabei das Nutzerverhalten, innovative Lösungen und das Bewusstsein, dass man nur mit Partnern zusammen erfolgreich sein kann. Von unserer Seite steuern wir beispielsweise unsere Kernkompetenz rund um Sprache bei, wie unsere Super-Breitband-Technologie für digitale Lösungen. Diese sorgt für einen reicheren, natürlicheren und authentischeren Klang.

Wie stark ist der Druck auf Hersteller immer schneller, immer mehr digitale Produkte anbieten zu müssen?

Wichtig hierbei ist, auf das sich ständig verändernde Nutzerverhalten einzugehen. Kunden möchten vor allem schnell Informationen und Antworten auf ihre Fragen bekommen. Wir sehen das eher als Chance und nicht als Bedrohung. Die Digitalisierung kann eine große Hilfe sein, die Kundenzufriedenheit zu steigern und den Unternehmen im Kundendienst den nötigen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

Stichwort Connectivity:

Was muss das Headset der Zukunft können? Denken wir an Sprachübersetzung, Datenspeicher zur Gesprächsaufzeichnung, Navigation-System im Headset, Zugriff auf Outlook oder eine automatische Meldung des Headsets kurz vor einem Gespräch.

Unsere Sport-Headsets „Elite Sport“ bieten bereits eine Herzfrequenzmessung direkt im Ohr, und bei den neuen Elite 85h Kopfhörern analysiert die integrierte Software die Hintergrundgeräusche und passt die aktive Geräuschunterdrückung (ANC), die Mithörfunktion (HearThrough) und die Sprachqualität bei Telefonaten automatisch an. So erhalten Nutzer die beste Sound- und Sprachqualität. Außerdem werden alle großen Sprachdienste wie Alexa, Siri und Google Assistant unterstützt. Damit können Anwender direkt mit dem Kopfhörer auf den Cloud-basierten Sprachdienst Amazon Alexa zugreifen und per Sprachbefehl unter anderem Musik abspielen, sich E-Mails, Textnachrichten oder Kalendereinträge

“**Nur wenn wir unsere Kunden verstehen, können wir Lösungen entwickeln, die sie produktiver machen.**“

Martin Köpf

vorlesen lassen oder Endgeräte im Smart Home steuern. Call-Analysen, wie sie das neue Engage 50 bietet, werden auch immer wichtiger, ebenso Übersetzungen in unterschiedliche Sprachen. Die Jabra Express Software erlaubt Einblicke in die Daten unterschiedlicher Anwender oder Gruppen und Messwerte zu Hintergrundgeräuschen zeigen Unternehmen beispielsweise, in welchen Bürobereichen oder zu welchen Zeitpunkten die Lärmbelastung einen bestimmten Grenzwert überschreitet. So lassen sich datengestützte Entscheidungen fällen, um den Lärm zu reduzieren und die Produktivität zu fördern.

Welche Rolle spielen Kundenfeedbacks bei der Produktentwicklung?

Kundenfeedback ist entscheidend bei Jabra und bildet die Basis für die gesamte Produktentwicklung. Nur wenn wir unseren Kunden zuhören und ihre Bedürfnisse und Probleme verstehen, können wir Lösungen entwickeln, die sie wirklich produktiver machen. Laut aktueller Studien geben 73 Prozent der befragten Mitarbeiter an, dass

Lärm einen negativen Einfluss auf ihre Produktivität hat. Daher verfügt das für Softphone-Umgebungen entwickelte Jabra Engage 50 Headset über Funktionen und ein 3-Mikrofonensystem zum Herausfiltern von Lärm und Störungen. So können Kunden den Agenten ohne Ablenkung klar hören. Außerdem erhalten Mitarbeiter während eines Anrufs Live-Hinweise über die kostenlose Jabra Direct-Software direkt auf ihren Bildschirm. Dies kann der Fall sein, wenn der Mikrofonarm anders platziert werden sollte, um die bestmögliche Sprachqualität zu erzielen.

Aus wie vielen Prototypen werden schlussendlich verkaufsfertige Produkte und welche Tests müssen sie auf diesem Weg bestehen?

Eine beträchtliche Anzahl Prototypen werden strengen Tests unterzogen, um sicherzustellen, das Jabra Engage 50 sein Versprechen einhält, das beste digitale schnurgebundene USB-Headset der Welt zu sein. Unsere Headsets werden immer auf Herz und Nieren getestet: So werden neben Falltests auch Temperatur- und Feuchtigkeitstests sowie Druck- und Biegetests durchgeführt. Aktuell gibt es mehr als 70 verschiedene Prüfungen, die Jabra-Headsets durchlaufen. Erst wenn ein Headset all diese Tests bestanden hat, wird es auf den Markt gebracht.

Welches digitale Headset empfehlen Sie für Contact Center?

Natürlich unsere neue Engage 50 Serie! Ganz einfach deshalb, weil diese neue Headset-Generation optimal auf die Bedürfnisse von Nutzern und Kunden gleichermaßen zugeschnitten ist und alles mitbringt, was man von einem digitalen „Werkzeug“ in einer digitalen Arbeitswelt heute erwarten darf.

Das Gespräch führte
Manuela Micheli-Liebsch



Martin Köpf ist Key Account Manager Contact Center DACH bei Jabra Business Solutions.